



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA
MUNICIPALIDAD DE LURIGANCHO CHOSICA 2015.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

LUIS ESTUARDO HORNA TEJADA

ASESOR

DR. BERNARDO ARTIDORO COJAL LOLI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA Y PERITAJE

LIMA ESTE – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a mis Padres, mi Familia y amigos, que fueron empuje y motivación para culminar este proyecto, a pesar de las dificultades que se presentaron durante este tiempo. No encuentro palabras que logren expresar mi estima y consideración hacia ustedes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis Padres y a mi Familia por su infinita paciencia para comprenderme en los momentos difíciles y con su apoyo incondicional y ejemplo permitieron realizarme como persona.

A todos mis profesores que pusieron su confianza en mí y que con su dedicación y entrega me enseñaron a desarrollarme profesionalmente.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Horna Tejada Luis Estuardo, con DNI N° 40848466, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 30 de Noviembre del 2015

Horna Tejada, Luis Estuardo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD DE LURIGANCHO CHOSICA 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Contabilidad.

Horna Tejada, Luis Estuardo

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. TRABAJOS PREVIOS	3
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	8
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	28
1.1.1. Problema General.....	28
1.1.2. Problema Específicos	28
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	28
1.5.1 Justificación Teórica	28
1.5.2. Justificación Metodológica.....	29
1.5.3. Justificación Práctica	29
1.6. Hipótesis.....	29
1.7. Objetivos	30
1.6.1. Objetivo General	30
1.6.2. Objetivos Específicos	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de Investigación	31
2.2. Variable, Operacionalización.....	32

2.2.1. Variable	32
2.2.1. Operacionalización de la variable.....	33
2.3. Población, muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN.....	95
V. CONCLUSIONES	99
VI. RECOMENDACIONES.....	101
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	102
ANEXOS	105
ANEXOS	109
ANEXOS	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de Frecuencia de la variable Calidad de Servicio	40
Tabla 2: Prueba de Frecuencia de la variable Calidad de Servicio - Dimensión N° 1: Procedimientos.	41
Tabla 3: Prueba de Frecuencia de la variable Calidad de Servicio - Dimensión N° 2: Distribucion.	42
Tabla 4: Prueba de Frecuencia de la variable Calidad de Servicio - Dimensión N° 3: Control.	43
Tabla 5: Prueba de Frecuencia de la variable Calidad de Servicio - Dimensión N° 4: Inventarios	44
Tabla 6: Se brinda una buena calidad de servicio en la recepción de los bienes y/o materiales.	45
Tabla 7: Los materiales y/o Bienes solicitado por el área de compra son los mismos los que recibe el área de almacén.	46
Tabla 8: Los materiales recepcionados concuerdan con la Orden de Compra.	47
Tabla 9: Los bienes y/o materiales se recepcionan con Orden de Compra.	48
Tabla 10: Se verifica la calidad de los materiales según Orden de Compra.	49
Tabla 11: El personal de almacén verifica si los materiales están en buen estado.	50
Tabla 12: El personal de almacén da informe de conformidad de calidad de los bienes y/o materiales..	51
Tabla 13: Los bienes y/o materiales están de acuerdo a las especificaciones técnicas del requerimiento.	52
Tabla 14: Existe un adecuado almacenamiento de los bienes y/o materiales en almacén.	53
Tabla 15: Existe una clasificación en el almacenamiento de los bienes y/o materiales.	54
Tabla 16: Existe un ordenamiento en el almacenamiento de los Bienes.	55
Tabla 17: Se cuenta con espacio suficiente para almacenar los materiales y / bienes.	56
Tabla 18: Se registra el ingreso de los bienes y/o materiales en base de datos.	57
Tabla 19: El personal realiza un registro de acuerdo a la orden de compra.	58
Tabla 20: Los registros de los materiales y/o bienes se realizan mediante sistema.	59

Tabla 21: Se registran en las tarjeta de kardex los materiales y/o que ingresan.	60
Tabla 22: El acondicionamiento de los materiales son en el mismo día que se solicita..	61
Tabla 23: Los materiales y/o Bines que se acondicionan para la entrega son embalados..	62
Tabla 24: El personal acondiciona de manera eficiente los materiales para su despacho..	63
Tabla 25: Los bienes y/o materiales se atienden según el orden de llegada de los requerimientos..	64
Tabla 26: La entrega de los materiales se realiza en forma oportuna..	65
Tabla 27: Se considera eficaz el tiempo para la entrega de los materiales.	66
Tabla 28: El personal de almacén entrega los materiales en las mismas áreas..	67
Tabla 29: En la entrega los materiales las áreas firman un acta de entrega (Pecosas).	68
Tabla 30: La encargada de almacén brinda una información oportuna del Stock.	69
Tabla 31: Se realiza un control de Stock diario..	70
Tabla 32: El personal de almacén realiza un control de Stock de materiales y/o Bienes..	71
Tabla 33: Se efectúa un control de stock imprevisto..	72
Tabla 34: Existe un stock minimo de materiales en almacén.	73
Tabla 35: El personal de almacén presenta informe del stock minimo que hay en almacén a su jefe superior..	74
Tabla 36: Los stock de seguridad se realizan mensualmente.	75
Tabla 37: Se tiene en consideración el tipo de bien y/o materiales para su stock minimo..	76
Tabla 38: El encargado de almacén solicita la reposición de stock mediante documento.	77
Tabla 39: La solicitud de reposición de stock se hace de un día para otro.	78
Tabla 40: Se tiene un registro exacto de los saldos de stock para pedir su reposición..	79
Tabla 41: Se verifica el saldo de stock entre lo que se tiene registrado y lo que existe físicamente para su reposición de stock.	80
Tabla 42: Se realiza en el almacén la toma de inventarios físicos..	81
Tabla 43: Los inventarios físico se realizan dos veces al año..	82

Tabla 44: Los inventarios físicos son realizados por el mismo personal de almacén.....	83
Tabla 45: En la elaboración del inventario físico se cuenta con la presencia de un personal de la sub Gerencia de contabilidad..	84
Tabla 46: El personal de almacén realiza un inventario Cíclico trimestralmente..	85
Tabla 47: Realizan un informen del inventario Cíclico trimestral..	86
Tabla 48: Existe una verificación del control cíclico que se realiza.	87
Tabla 49: Se concilia el inventario cíclico trimestral con la Sub Gerencia de contabilidad para la presentación de sus Estados Financieros..	88
Tabla 50: Se verifica los movimientos de entra y salida de los bienes y/o materiales.. ..	89
Tabla 51: Mensualmente el personal de almacén concilia la entra y salida de los materiales y/o bienes.	90
Tabla 52: El reporte del inventario preventivo es solicitado por el área de contabilidad..	91
Tabla 53: Se conocen las cantidades exactas de las entradas y salidas de los artículos y/o materiales que se encuentran en almacén.	92
Tabla 54: Se realiza una verificación de los costos de los saldos de los bienes y/o materiales que quedan en relación con los costos del mercado..	93
Tabla 55: Se constata los saldos de los bienes y /o materiales utilizados fuera de la Municipalidad.	94

RESUMEN

La necesidad que tiene el Distrito de Lurigancho Chosica, es mejorar la calidad, eficiencia y eficacia en el área de almacén para cada uno de sus pobladores que solicitan a la Municipalidad de Lurigancho Chosica la construcción de desagües, mantenimientos de parques entre otros pedidos. Para ello el área de almacén es la encargada del control del ingreso y salida de todos los bienes tales como materiales de construcción, útiles de escritorio, materiales de limpieza, muebles, enseres, entre otros. Sin embargo existen varios factores que no permiten que el área de almacén tenga una información confiable sobre los stocks de los bienes que existen debido a que entre otros aspectos no cuenta con un espacio adecuado para el almacenaje de los diversos bienes. Para el control y registro de la salida de bienes el área de almacén emite El Pedido de Comprobante de Salida (PECOSA). En este documento está detallada la descripción y cantidad de bienes solicitados por el área usuaria.

Debido a esta necesidad la presente tesis tiene como problema ¿Cuál es la calidad, de servicio en el área de almacén para obtener una información oportuna y confiable en la Municipalidad de Lurigancho Chosica Lima-Perú 2015? y el objetivo es mejorar la calidad de servicio, eficiencia y eficacia del área de almacén que permita obtener una información oportuna y Confiable para garantizar que los bienes y materiales resguardados se encuentren en óptimas condiciones en la Municipalidad de Lurigancho Chosica Lima-Perú 2015.

Palabras clave: Calidad de Servicio, objetivo, población, resultado.

ABSTRACT

The need for the District of Lurigancho Chosica, is to improve the quality, efficiency and effectiveness in the storage area for each of its residents who apply to the Municipality of Lurigancho Chosica building drains, maintenance of parks among other orders. For this, the storage area is in charge of controlling the entry and exit of all goods such as building materials, stationery, cleaning materials, furniture, appliances, among others. However there are several factors that do not allow the storage area have reliable information on stocks of goods that exist because, among other things does not have adequate space for storage of various goods. For the control and registration of goods leaving the warehouse area emits The Order of Proof Output (PECOSA) .In this document is detailed description and quantity of goods requested by the user area.

Due to this need the present thesis it have a problem How to improve the quality, of service in the storage area for a timely and reliable information on the Municipality of Lurigancho-Chosica Lima Peru 2015? and the goal is to improve the quality of service, efficiency and effectiveness of the storage area that allows to obtain timely and reliable information to ensure that goods and safeguarded material is in good condition in the Municipality of Lurigancho-Chosica Lima Perú2015.

Keywords: Quality of services, Objective, Population, Result.